

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MANDIRI INTERNET TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA MANDIRI INTERNET

Chyntia Artha Viena¹

ABSTRAK

Mandiri Internet merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri untuk kemudahan dalam melakukan aktivitas perbankan. Adapun fitur layanan yang dapat dilakukan melalui Mandiri Internet yaitu seperti transfer dana, membayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa dan lain sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja dan menganalisis pengaruh tiap variabel kualitas layanan Mandiri Internet terhadap kepuasan nasabah. Mengukur kualitas layanan menjadi hal penting bagi penyelenggara jasa, termasuk perbankan. Kualitas layanan menekankan pada kepuasan nasabah menjadi perhatian Bank Mandiri. Hal tersebut ditujukan untuk dapat menarik nasabah baru, melayani kebutuhan nasabah, serta mempertahankannya.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* karena pengambilan sampel dilakukan pada anggota populasi yang bersedia dengan senang hati memberikannya. Adapun untuk analisis menggunakan Regresi Linear Berganda atas variabel bebas seperti *tangibles*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/ketanggapan, *assurance*/jaminan, *emphaty*/empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Untuk melihat Kinerja dan harapan mutu layanan maka penulis menggunakan pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja. (Importance Performance Matrix). Dalam penelitian ini diperoleh adjusted R square adalah sebesar 0,443. Hal ini berarti bahwa kepuasan responden/nasabah Mandiri Internet dapat dijelaskan sebesar 44,3% oleh variabel *tangible*/bukti fisik, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, dan *emphaty*/empati. Adapun sebesar 55,7% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar kelima variabel kualitas layanan atau variabel diluar penelitian ini. Adapun sesuai pemetaan Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Important Performance Matrix), atribut layanan Mandiri Internet yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu *panduan dalam proses transaksi; mudah dipelajari penggunaannya; diakses dalam waktu yang tidak lama; dan tidak mudah error setelah beberapa saat dioperasikan*. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan nasabah Mandiri Internet maka pihak manajemen perlu mempertahankan kinerja atribut layanan Mandiri Internet yang dinilai baik. Untuk penelitian selanjutnya perlu untuk menggali variabel-variabel kualitas layanan lainnya.

Kata Kunci : kualitas layanan, kepuasan nasabah, pemetaan Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Important Performance Matrix)

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECTS OF MANDIRI INTERNET BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

Chyntia Artha Viena¹

ABSTRAK

For ease of banking activities, Bank Mandiri provides Mandiri Internet Banking service. There are features which can be done through Mandiri Internet Banking service such as transfer funds, pay utility bills, purchase prepaid phone etc. The objectives of this study are to determine the performance of Mandiri Internet Banking and analyze the effect of each variable of Mandiri Internet service quality on customer satisfaction. Measuring the quality of services is crucial for service providers, including banks. Bank Mandiri also concern to quality of service that emphasizes on customer satisfaction. It is intended to attract new customers, serving the needs of customers, as well as maintain it.

Convenience sampling techniques is used for this study. That is, a sample population selected because it is readily available and easy access. The analysis of multiple linear regression use the independent variables such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and for the dependent variable is customer satisfaction. To observe the performance and quality of service expectations, the authors use a mapping of importance and performance level (Importance Performance Matrix).

The result of this study obtained by the adjusted R square is 0.443. This means that the respondents' satisfaction as of 44.3% by the variable of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. As of 55.7% was explained by other variables beyond this study. The mapping of Importance and Performance (Important Performance Matrix), the attributes of Mandiri Internet service that need to be improved such as *guide the process of the transaction; easy to learn; accessible; errors*.

Therefore, to improve customer satisfaction of Mandiri Internet service, the management needs to maintain the performance of Mandiri Internet services that are considered good. For further research is necessary to explore the other variables beyond this study.

Keywords : service quality, customer satisfaction, mapping of Importance and Performance level

¹Student of Bakrie University, Majoring Management